Commissariat aux langues officielles | Office of the Commissioner of Official Languages

Ottawa, le 3 avril, 2000

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Services fédéraux dans les deux langues officielles au Québec, à l'extérieur de Montréal : une très bonne situation dans l'ensemble

La commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, a rendu public aujourd'hui son rapport de suivi sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles au Québec, à l'exclusion de la région de Montréal.

Ce rapport fait partie d'une série de suivis que le Commissariat aux langues officielles effectue dans chaque province ou territoire, pour évaluer les progrès réalisés depuis une étude entreprise en 1994 sur la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux fédéraux désignés à cette fin. Avec ce rapport, la commissaire arrive au onzième d'une série de treize études de suivi.

Ce rapport de suivi a porté sur 30 bureaux fédéraux désignés bilingues au Québec. Tous les bureaux vérifiés sont situés à l'extérieur de Montréal puisque l'étude de 1994 indiquait de très bons résultats pour les bureaux fédéraux de cette région. Notre connaissance de la région de Montréal démontre que la situation est toujours satisfaisante.

Les résultats du rapport de suivi montrent qu'on obtient de façon constante des services de qualité en anglais, au téléphone et en personne dans les bureaux fédéraux désignés bilingues au Québec.

Le rapport indique que la signalisation extérieure, la documentation et les formulaires sont impeccablement bilingues (100 p. 100) et que l'affichage intérieur est dans les deux langues officielles dans 94 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone demeure au même niveau qu'en 1994, soit 96 p. 100. Quant au service en personne dans les deux langues officielles, il a atteint un excellent 100 p. 100 comparativement à 98,8 p. 100 lors de l'étude de 1994. La capacité bilingue élevée de la grande majorité des bureaux explique cette très bonne performance.

La commissaire se déclare très heureuse de ces résultats, et elle félicite les gestionnaires et les employés de ces bureaux de leur rendement. Elle note par ailleurs que les employés sont bien sensibilisés à l'obligation de servir la clientèle anglophone dans sa langue.

Par contre, la commissaire constate que l'offre active, c'est-à-dire l'accueil bilingue au téléphone ou en personne, fait encore défaut. En effet, même si l'accueil bilingue au téléphone a progressé de 45 p. 100 en 1994 à 59 p. 100 en 1999, cela demeure insuffisant. L'accueil bilingue en personne ne se faisait que dans 18 p. 100 des cas, comparé à 16 p. 100 en 1994. « L'absence d'accueil bilingue en personne ou au téléphone par les fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression anglaise du Québec d'exercer leurs droits linguistiques », a fait valoir la commissaire. Madame Adam estime qu'il s'agit d'un problème important mais qu'il est facile d'y remédier si les gestionnaires s'assurent que les employés suivent les directives à l'égard de l'offre active. Elle demande donc aux institutions fédérales ayant fait l'objet de la vérification de donner suite aux engagements pris en réponse au rapport afin de corriger rapidement les lacunes signalées.

2008-04520

Au cours des prochaines semaines, la commissaire complétera sa série de suivis en publiant des rapports sur la qualité des services dans les deux langues officielles offerts par des bureaux fédéraux désignés en Colombie-Britannique et en Ontario. Un rapport synthèse analysant la situation générale à travers le pays suivra dans les prochains mois.

-30-

Renseignements

[redacted]

Date de modification : 2007-08-29